

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian adalah suatu metode studi yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui penyelidikan yang seksama terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah yang dihadapi tersebut, di dalam setiap penelitian data perlu diyakini kebenarannya. (Sugiana, 2013).

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepercayaan mahasiswa serta dampaknya terhadap citra universitas. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah kualitas jasa sebagai variable bebas (*independent variable*), kepercayaan pelanggan sebagai variable perantara (*intervening variable*) dan yang menjadi variable terikat (*dependent variable*) adalah citra perguruan tinggi.

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah mahasiswa Universitas Bale Bandung. Pemilihan Universitas tersebut karena Universitas tersebut merupakan universitas yang memiliki penurunan mahasiswa setiap tahunnya.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Yang Digunakan

3.2.1.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiono (2014:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat hal yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Serta setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu.

Jenis metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiono (2014:7) metode kuantitatif disebut sebagai metode *positivistic* karena berlandaskan pada filsafat positivism. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

3.2.1.2 Metode Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan untuk memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Penelitian verifikatif bertujuan

untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data primer dan sekunder. Dimana dalam penelitian ini akan menganalisis kualitas jasa terhadap kepercayaan pelanggan serta dampaknya terhadap citra perguruan tinggi.

Penelitian yang berupa deskriptif ini mempunyai maksud untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan mengenai kualitas jasa terhadap kepercayaan pelanggan, serta dampaknya pada citra perguruan tinggi. Sedangkan untuk penelitian verifikatif bermaksud untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Mengingat jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dan penelitian verifikatif, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*. Menurut Sugiyono (2014:6) metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dan pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Sedangkan menurut Sugjama (2014:135) metode *survey* sangat umum digunakan untuk penelitian sosial termasuk untuk riset bisnis dan manajemen. *Survey* adalah penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan kepada orang-orang atau subjek dan merekan jawaban tersebut kemudian dianalisis secara kritis.

3.2.2 Operasional Variabel

Penelitian ini mengkaji tiga variabel yaitu kualitas jasa (X_1) dan kepercayaan pelanggan (X_2) sebagai variabel bebas dan Citra Perguruan Tinggi (Y) sebagai terikat. Berikut merupakan operasional penelitian yang disajikan dalam Tabel 3.1

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

	Sub	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kualitas Jasa (X_1)	<i>Tangibles</i> (X_1)	Kecukupan dan ketersediaan peralatan fasilitas Fandy Tjiptono, 2008:85)	1. Ketersediaan fasilitas kegiatan proses belajar mengajar (ruang kuliah, laboratorium dan sebagainya)	1. Tingkat Ketersediaan fasilitas kegiatan proses belajar mengajar (ruang kuliah, laboratorium dan sebagainya)	Interval	
			2. Ketersediaan fasilitas perpustakaan.	2. Tingkat Ketersediaan fasilitas perpustakaan.	Interval	
			3. Ketersediaan fasilitas keagamaan seperti mesjid atau mushola bagi mahasiswa	3. Tingkat Ketersediaan fasilitas keagamaan bagi mahasiswa seperti mesjid atau mushola	Interval	
	<i>Reliability</i> (X_2)	Kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu (Fandy Tjiptono, 2008: 70)	1. Kemampuan menjaga kepercayaan	1. Tingkat kemampuan menjaga kepercayaan	Interval	
			2. Ketepatan menepati janji sesuai dengan tujuan	2. Tingkat ketepatan menepati janji sesuai dengan tujuan	Interval	
			3. Kemampuan menangani keluhan dan pemecahan masalah	3. Tingkat kemampuan menangani keluhan dan pemecahan masalah	Interval	

Tabel 3.1 (Lanjutan)

Sub	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	Kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Fandy Tjiptono, 2008: 70)	1. Kecepatan tanggapan pembelajaran tatap muka	1. Tingkat kecepatan tanggapan pembelajaran tatap muka	Interval	
		2. Kecepatan tanggapan tugas terstruktur	2. Tingkat kecepatan tanggapan tugas Terstruktur	Interval	
		3. Kecepatan tanggapan pembelajaran di luar kelas	3. Tingkat kecepatan pembelajaran di luar kelas	Interval	
		4. Layanan administrasi akademik, kemahasiswaan dan keuangan	4. Tingkat layanan akademik, kemahasiswaan dan keuangan	Interval	
<i>Assurance</i> (X ₄)	Pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan (Fandy Tjiptono, 2008: 70)	1. Kemampuan dosen dalam penugasan bahan ajar dan metode pengajaran	1. Tingkat kemampuan dosen dalam penugasan bahan ajar dan metode pengajaran	Interval	
		2. Relevansi pengetahuan bahan ajar dengan fenomena yang sedang terjadi dan update bahan ajar	2. Tingkat relevansi pengetahuan bahan ajar dengan fenomena yang sedang terjadi dan update bahan ajar	Interval	
		3. Kemampuan mengajar	3. Tingkat kemampuan mengajar	Interval	
		4. Kemampuan staf bekerja dalam memberikan pelayanan tepat waktu hubungan kerja	4. Tingkat kemampuan staf bekerja memberikan pelayanan tepat waktu	Interval	
<i>Emphaty</i> (X ₅)	Kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu,	1. Kemampuan untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa	1. Tingkat kemampuan untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa	Interval	

Tabel 3.1 (Lanjutan)

	Sub	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen (Fandy Tjiptono, 2008:70)	2. Kemampuan untuk mengetahui keinginan mahasiswa	2. Tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan mahasiswa	Interval	
Kepercayaan Pelanggan (Y)	Integritas (Y ₁)	dimensi yang merujuk pada kejujuran dan kebenaran. (John E. Swan (Journal of Business volume 44 issue 2 February 2008:93-107)	1. Kemampuan memberikan informasi, pemenuhan tugas dan pelaksanaan kewajiban terhadap konsumen / mahasiswa	1. Tingkat kemampuan memberikan informasi, pemenuhan tugas dan pelaksanaan kewajiban terhadap konsumen / mahasiswa	Interval	
	Kompetensi (Y ₂)	dimensi yang meliputi pengetahuan serta keahlian teknis antar personal individu. (John E. Swan (Journal of Business volume 44 issue 2 February 2008:93-107)	1. Pengalaman pegawai (staf administrasi dan dosen) di bidangnya	1. Tingkat pengalaman pegawai (staf administrasi dan dosen) di bidangnya	Interval	
			2. Kemampuan pegawai (staf administrasi dan dosen) secara akademik	2. Tingkat kemampuan pegawai (staf administrasi dan dosen) secara akademik	Interval	
	Konsistensi (Y ₃)	kehandalan, predikabilitas dan penilaian yang baik pada seseorang dalam menangani situasi. (John E. Swan (Journal of Business volume 44 issue 2 February 2008:93-107)	1. Keyakinan untuk saling memberi manfaat	1. Tingkat keyakinan saling member manfaat	Interval	
	Loyalitas (Y ₄)	kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. (John E. Swan (Journal of Business volume 44 issue 2 February 2008:93-107)	1. Kesetiaan dalam melayani konsumen	1. Tingkat kesetiaan dalam melayani konsumen		

Feni Heryani, 2017

ANALISIS KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA PERGURUAN TINGGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.1 (Lanjutan)

	Sub	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	Keterbukaan (Y ₅)	kepercayaan yang mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. (John E. Swan (Journal of Business volume 44 issue 2 February 2008:93-107)	1. Pengakuan konsumen terhadap kualitas jasa Universitas Bale Bandung	2. Tingkat pengakuan konsumen terhadap kualitas jasa Universitas Bale Bandung	Interval	
Citra Perguruan Tinggi (Z)	<i>Common Product</i> (Z ₁)	Nama atau merek perusahaan dapat menarik pelanggan pada asosiasi yang tinggi mengenai atribut suatu produk dan inovasi-inovasi pemasaran yang dilakukan oleh pemasar.	1. Daya tarik nama Universitas Bale Bandung	1. Tingkat daya tarik nama Universitas Bale Bandung	Interval	
			2. Daya tarik logo Universitas Bale Bandung	2. Tingkat daya tarik logo Universitas Bale Bandung	Interval	
			3. Daya tarik tagline Universitas Bale Bandung	3. Tingkat daya tarik tagline Universitas Bale Bandung	Interval	
	<i>People and relationship</i> (Z ₂)	Citra perguruan tinggi dapat terlihat dari karakteristik karyawannya seperti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Keller, 2016:24)	1. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan di Universitas Bale Bandung.	1. Tingkat Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan di Universitas Bale Bandung	Interval	

Tabel 3.1 (Lanjutan)

Sub	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>Values and Programs (Z₃)</i>	Citra perguruan tinggi dapat dilihat dari nilai-nilai dan program-program dari perusahaan yang tidak harus berhubungan dengan produk yang dijual, misalnya bentuk kepedulian sosial,	2. Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan Universitas Bale Bandung.	2. Tingkat Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan di Universitas Bale Bandung	Interval	
		3. Kualitas dosen dalam memberikan pengajaran di Universitas Bale Bandung	3. Tingkat Kualitas dosen dalam memberikan pengajaran di Universitas Bale Bandung	Interval	
		1. Kepedulian terhadap kebutuhan konsumen /	1. Tingkat kepedulian terhadap kebutuhan konsumen	Interval	
		2. Kepedulian terhadap lingkungan sekitar Universitas Bale Bandung	2. Tingkat kepedulian terhadap lingkungan sekitar Universitas Bale Bandung	Interval	
<i>Credibility (Z₄)</i>	Citra perusahaan dapat berupa pendapat atau pernyataan mengenai perusahaan dan sikap kepercayaan terhadap perusahaan yang kompeten dalam menjual produk dan menyampaikan jasanya serta besarnya tingkat kesukaan juga ketertarikan bagi konsumen kepada perusahaan. (Keller, 2016:24)	1. Keyakinan konsumen / mahasiswa akan kompetensi Universitas Bale Bandung 2. Ketertarikan konsumen / mahasiswa kepada instansi (Universitas Bale Bandung)	1. Tingkat keyakinan konsumen / mahasiswa akan kompetensi Universitas Bale Bandung 2. Tingkat ketertarikan konsumen / mahasiswa kepada instansi (Universitas Bale Bandung)	Interval	

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2016

Feni Heryani, 2017

ANALISIS KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA PERGURUAN TINGGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan factor penting dalam penelitian. Di dalam penelitian membutuhkan data dan informasi sebagai acuan dalam menganalisis. Sumber data tersebut dapat diperoleh baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian

3.2.3.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data dimana data yang diinginkan dapat diperoleh langsung dari objek penelitian. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Indrawan, 2014:141). Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atas tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey ataupun observasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah mahasiswa Universitas Bale Bandung dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian.

3.2.3.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Menurut Sugjama (2013:129), data

sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak lain yang mana data tersebut dijadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri, para peneliti lain atau pengumpul data pihak lain menggunakan datanya untuk kepentingan studi atau penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah literatur artikel, jurnal ilmiah, data instansi serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Data	Jenis Data	Sumber data
1.	Rekapitulasi PTN dan PTS Semester Genap 2015/2016	Sekunder	http://forlap.dikti.go.id/
2.	Rekapitulasi PTS di lingkungan Kopertis IV Jawa Barat Banter Periode April	Sekunder	Kopertis Wilayah IV
3.	Rekapitulasi jumlah mahasiswa Universitas Bale Bandung	Primer	Data BAAK Rektorat UNIBBA
4.	Hasil survey terhadap mahasiswa Universitas Bale Bandung mengenai citra Universitas Bale Bandung	Primer	Hasil pengolahan Data Tahun 2016

Sumber : Berdasarkan Hasil Pengolahan Data

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Pelaksanaan suatu penelitian membutuhkan populasi sebagai objek yang akan diteliti. Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya. Menurut Arikunto (2013:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2014:80). Berdasarkan pengertian di atas, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Bale Bandung.

TABEL 3.3
JUMLAH MAHASISWA UNIVERSITAS BALE BANDUNG

No	Fakultas	Jumlah Mahasiswa
1.	Fakultas Pertanian	229
2.	Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan	1.400
3.	Fakultas Teknologi Informasi	159
4.	Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	209
5.	Fakultas Ekonomi	171
6.	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	29
7.	Fakultas Ilmu Kesehatan	70
Total		2.267

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2016

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh pupolasi (Sugiyono, 2014:81). Pada penelitian ini tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal tersebut disebabkan karena beberapa factor yaitu keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Sugiono (2014:81) menyatakan bahwa bila populasi besar dan peneliti tudak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Menurut Arikunto (2014:174) sampel adalah

$$n = \frac{2.267}{1+2.267(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.267}{23,67}$$

$$n = 95,778 = 96$$

sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Agar memperoleh sampel yang representative dari populasi, pengambilan sampel harus dilakukan dengan benar sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan

keadaan populasi yang sebenarnya.

Jumlah sampel dalam penelitian ini diambil dari rata-rata per fakultas Universitas Bale bandung yang kemudian diolah menggunakan rumus Slovin (Indrawan, 2014:4)

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Dimana:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

d : Derajat ketetapan

Pemilihan rumus Slovin adalah bahwa populasi harus berdistribusi normal. Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel minimal dalam penelitian ini ditetapkan dengan $\alpha = 0.05$ maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 96. Kemudian agar sampel yang digunakan representative, maka pada penelitian ini ditentukan sampel yang berjumlah 100 orang.

3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa: Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Menurut Arikunto (2013:174) teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Populasi pada penelitian ini adalah populasi bergerak maka teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Menurut Sugiono (2014:64) dikatakan random karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, teknik ini digunakan apabila anggota populasi dianggap homogen.

TABEL 3.4
PENARIKAN SAMPEL PADA SETIAP MAHASISWA YANG TERPILIH

Populasi	N		n	Jumlah Sampel
	Fakultas	Jumlah		
Universitas Bale Bandung	Fakultas Pertanian	229	$229/2.267 \times 100 = 10,10$	11
	Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan	1.400	$1.400/2.267 \times 100 = 61,75$	62
	Fakultas Teknologi Informasi	159	$159/2.267 \times 100 = 7,01$	7

Feni Heryani, 2017

**ANALISIS KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN
SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA PERGURUAN TINGGI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.4 (Lanjutan)

Populasi	N		n	Jumlah Sampel
	Fakultas	Jumlah		
Universitas Bale Bandung	Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	209	$209/2.267 \times 100 = 9,21$	9
	Fakultas Ekonomi	171	$171/2.267 \times 100 = 7,54$	7
	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	29	$29/2.267 \times 100 = 1,27$	1
	Fakultas Ilmu Kesehatan	70	$70/2.267 \times 100 = 3,08$	3
Total		2.267		100

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2016

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada cara apa yang perlu dilakukan dalam penelitian agar dapat memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara kombinasi secara langsung atau tidak langsung. Penelitian ini memperoleh data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak Universitas Bale Bandung

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung Universitas Bale Bandung

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner berisis pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden yang di dalam hal ini adalah mahasiswa Universitas Bale Bandung. Pada penelitian ini penyebaran dilakukan secara langsung kepada mahasiswa.

4. Studi literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan variable yang diteliti tentang kualitas jasa, kepercayaan pelanggan dan citra perguruan tinggi. Studi literature dalam penelitian ini merujuk dari buku, jurnal dan literature lainnya.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data dalam suatu penelitian adalah hal yang sangat penting, karena data merupakan gambaran dari variable yang diteliti serta berfungsi membentuk hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas instrument dilakukan untuk meyakinkan bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada

objek yang diteliti. Untuk mengetahui kevalidan suatu instrument maka dilakukan proses validasi. Menurut Arikunto (2013:211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid atau sah berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah dengan teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Arikunto (2013:213)

Keterangan :

r_{XY}	=	Koefisien korelasi antara X dan Y, dua yang dikorelasikan
X	=	Skor untuk pertanyaan yang dipilih
Y	=	Skor total
n	=	Jumlah responden
$\sum X$	=	Jumlah skor distribusi X
$\sum Y$	=	Jumlah skor distribusi Y
$\sum X^2$	=	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum Y^2$	=	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisis validitas tes ini adalah teknik korelasional biasa, yaitu korelasi antara skor-skor tes yang

divalidasikan dengan skor-skor tes tolak ukurnya dari peserta yang sama. Selanjutnya diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf signifikan tertentu, artinya adanya koefisien validitas tersebut bukan karena faktor kebetulan, diuji dengan rumus statistic uji t sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber : Sugiono (2014:230)

Keterangan:

- t = t_{hitung}
- r = Koefisien korelasi Pearson
- n = Jumlah responden dalam uji coba instrumen

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$)
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} .

Pengujian validitas diperlukan untuk menghitung apakah instrument yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur. Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrument kualitas jasa, kepercayaan pelanggan dan citra perguruan tinggi.

TABEL 3.5
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Kualitas Jasa				
<i>Tangibles</i>				
1.	Ketersediaan fasilitas kegiatan proses belajar mengajar (ruang kuliah, laboratorium dan sebagainya)	0,681	0,374	Valid
2.	Ketersediaan fasilitas perpustakaan.	0,501	0,374	Valid
3.	Ketersediaan fasilitas keagamaan seperti mesjid atau mushola bagi mahasiswa	0,453	0,374	Valid
<i>Reliability</i>				
4.	Kemampuan menjaga kepercayaan	0,484	0,374	Valid
5.	Ketepatan menepati janji sesuai dengan tujuan	0,578	0,374	Valid
6.	Kemampuan menangani keluhan dan pemecahan masalah	0,431	0,374	Valid
<i>Responsiveness</i>				
7.	Kecepatan tanggapan pembelajaran tatap muka	0,529	0,374	Valid
8.	Kecepatan tanggapan tugas terstruktur	0,529	0,374	Valid
9.	Kecepatan tanggapan pembelajaran di luar kelas	0,564	0,374	Valid
10.	Layanan administrasi akademik, kemahasiswaan dan keuangan	0,471	0,374	Valid
<i>Assurance</i>				
11.	Kemampuan dosen dalam penugasan bahan ajar dan metode pengajaran	0,471	0,374	Valid
12.	Relevansi pengetahuan bahan ajar dengan fenomena yang sedang terjadi dan update bahan ajar	0,561	0,374	Valid
13.	Kemampuan mengajar	0,653	0,374	Valid
14.	Kemampuan staf bekerja dalam memberikan pelayanan tepat waktu hubungan kerja	0,593	0,374	Valid
<i>Emphaty</i>				
15.	Kemampuan untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa	0,689	0,374	Valid
16.	Kemampuan untuk mengetahui keinginan mahasiswa	0,528	0,374	Valid
Kepercayaan Pelanggan				
<i>Integritas</i>				
17.	Kemampuan memberikan informasi, pemenuhan tugas dan pelaksanaan kewajiban terhadap konsumen	0,649	0,374	Valid

Tabel 3.5 (Lanjutan)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Kompetensi				
18.	Pengalaman pegawai (staf administrasi dan dosen) di bidangnya	0,624	0,374	Valid
19.	Kemampuan pegawai (staf administrasi dan dosen) secara akademik	0,586	0,374	Valid
Konsistensi				
20.	Keyakinan untuk saling memberi manfaat	0,792	0,374	Valid
Loyalitas				
21.	Kesetiaan dalam melayani konsumen	0,786	0,374	Valid
Keterbukaan				
22.	Pengakuan konsumen terhadap kualitas jasa Universitas Bale Bandung	0,834	0,374	Valid
Common Product				
23.	Daya tarik nama Universitas Bale Bandung	0,580	0,374	Valid
24.	Daya tarik logo Universitas Bale Bandung	0,709	0,374	Valid
25.	Daya tarik tageline Universitas Bale Bandung	0,677	0,374	Valid
People and Relationship				
26.	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan di Universitas Bale Bandung.	0,624	0,374	Valid
27.	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayananan Universitas Bale Bandung	0,786	0,374	Valid
28.	Kualitas dosen dalam memberikan pengajaran di Universitas Bale Bandung	0,777	0,374	Valid
Value and Programs				
30.	Kepedulian terhadap kebutuhan konsumen / mahasiswa	0,773	0,374	Valid
31.	Kepedulian terhadap lingkungan sekitar Universitas Bale Bandung	0,830	0,374	Valid
Credibility				
32.	Keyakinan konsumen / mahasiswa akan kompetensi Universitas Bale Bandung	0,469	0,374	Valid
33.	Ketertarikan konsumen / mahasiswa kepada instansi (Universitas Bale Bandung	0,722	0,374	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2016

Tabel 3.5 di atas menunjukkan hasil uji validitas yang dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian adalah valid. Oleh karena itu, setiap pertanyaan dalam instrumen penelitian ini menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan yang tinggi. Hal tersebut dapat diketahui

berdasarkan hasil uji validitas yang memiliki nilai lebih dari korelasi item total dikoreksi sebesar 0,374 sebagai batas minimal valid tidaknya sebuah item.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dapat dikatakan bahwa reliabilitas berkaitan dengan akursi dan ketepatan suatu alat ukur untuk mengukur karena instrumennya sudah benar. Jika suatu instrument dapat dipercaya, maka data yang dihasilkan oleh instrument tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrument dilakukan dengan internal consistency melalui teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus spearman brown (Sugiono, 2014:131)

$$r_i = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Sumber : Sugiono (2014:131)

Keterangan :

r = reliabilitas seluruh instrument
 r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrument yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 22.0 for windows diketahui bahwa semua reliable, hal ini disebabkan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan r_{tabel} yang bernilai 0,374.

TABEL 3.6
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1. Kualitas Jasa	0.846	0,374	Reliabel
2. Kepercayaan Pelanggan	0.783	0,374	Reliabel
3. Citra Perguruan Tinggi	0.890	0,374	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2016

Tabel 3.6 menunjukkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan sesuai dengan penelitian adalah reliabel. Reliabilitas tersebut menunjukkan instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

3.2.7.1 Analisis Deskriptif

Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Data yang telah terkumpul dari hasil kuesioner harus diolah agar memperoleh makna yang berguna bagi pemecahan masalah. Kuesioner ini disusun berdasarkan variable yang diteliti dalam penelitian. Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengandeskripsikan variable- penelitian yaitu:

a. Analisis deskriptif kualitas jasa

Variable kualitas jasa yang diteliti tefokus pada penelitian terhadap *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

b. Analisis deskriptif kepercayaan pelanggan

Variable kepercayaan pelanggan yang diteliti terfokus pada penelitian terhadap integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan

Feni Heryani, 2017

**ANALISIS KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN
SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA PERGURUAN TINGGI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

c. Analisis deskriptif citra

Variable citra yang diteliti terfokus pada penelitian terhadap *Common Product*, *People and Relationship*, *Value and Programs*, dan *Credibility*.

3.2.7.2 Analisis Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis model kualitas jasa terhadap kepercayaan pelanggan serta dampaknya terhadap citra adalah dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif yang kemudian dianalisis dalam pembahasan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan statistic untuk menguji hipotesis yaitu teknik analisis jalur (*path analysis*). Dasar pertimbangan dugunakannya analisis jalur (*path analysis*) dalam penelitian ini adalah bahwa selain dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan pelanggan serta terhadap citra, juga untuk mengetahui seberapa besar dimensi kualitas jasa, seberapa besar dimensi kepercayaan pelanggan dan seberapa besar dimensi citra. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22 untuk menganailis hubungan kausalitas antar .

Menurut Kusnendi (2008:147) menyatakan bahwa:

Analisis jalur adalah metode analisis multivariate dependensi yang digunakan untuk menguji hipotesis hubungan simetris yang dibangun atas dasar kajian teori tertentu, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat variable penyebab terhadap variable akibat yang dapat diobservasi secara langsung.

Sedangkan menurut Riduan dan Kuncoro (2011:222) menyebutkan langkah-langkah atau prosedur pengolahan data adalah sebagai berikut:

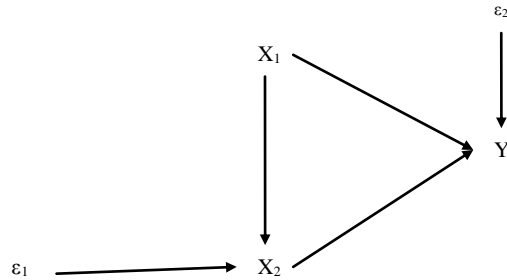
1. Menyeleksi data agar dapat diolah lebih lanjut, yaitu dengan memeriksa jawaban responden sesuai dengan kriteria yang ditetapkan
2. Menentukan bobot nilai untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap item variable penelitian dengan menggunakan skala penelitian yang telah ditentukan kemudian menentukan skornya.
3. Melakukan analisis secara deskriptif untuk mengetahui kecenderungan data.
4. Melakukan uji korelasi, regresi dan dilanjut *path analysis*.

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sebagai langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*). Dalam hal ini, analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variable independen (X_1 dan X_2) terhadap variable dependen (Y) baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variable independen (X_1) yaitu kualitas jasa dan kepercayaan (X_2) terhadap variable dependen (Y) citra perguruan tinggi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menggambarkan struktur jalur hipotesis



GAMBAR 3.1
STRUKTUR HUBUNGAN KAUSAL X_1 , X_2 DAN Y

- b. Selanjutnya diagram hipotesis di atas diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variable *independent* yang paling dominan terhadap variable *dependent*.
- c. Menghitung matriks korelasi antara variable bebas
- d. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis
- e. Menghitung semua koefisien jalur
- f. Hitung $R^2_Y (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y
- g. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variable
- h. Menghitung pengaruh variabel lain dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_{Y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X_1, X_2, \dots, X_5)}}$$

- i. Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan hipotesis operasional:

$$H_0 : \rho_{YX1} = \rho_{YX2} = \rho_{YX3} = \rho_{YX4} = \rho_{YX5} = 0$$

H_a : sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho_{YX_i} \neq 0, I = 1, 2, 3, 4, 5$.

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n - k - 1) \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}{k(1 - \sum_{i=1}^k \rho_{YX_i} \rho_{YX_i})}$$

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F *Snedecor*, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\rho_{YX_i} \rho_{YX_i}}{\sqrt{\frac{1 - R^2 Y_{(X1, X2, X3, X4, X5)}(C_{ii} + C_{ij} + C_{ij})}{(n - k - 1)}}$$

t mengikuti distribusi t student dengan derajat kebebasan n-k-1

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$